

# 杭州滨江区浦沿街道： 三端发力，探索“抓源促治、强基固本”新实践



(上接1版)

浦沿街道始终坚持以“前端防发”为治理之要，积极推广“平安三率”科普彩铃，提高全民平安知识知晓率和平安建设参与度；在商圈综合体探索设立“电子围栏”，精准投送解纷热线；组建“巾帼宣讲团”“反诈小豆丁”，以及“诈无影”律师团、“骗无踪”警花团、“钱袋安”金融团等宣传力量，并推出快递网点“包裹贴”、商铺外卖“封口贴”等，加大平安建设宣传工作。

浦沿街道线上依托“141”平台、110警情、信访“民呼我为”等平台，全口径统计排查各种矛盾纠纷；线下以网格为单位，组织社区常规力量、执法专业力量和群防群治志愿力量，结合流动人口排查等专项行动，动态掌握矛盾纠纷。当地还建立矛盾纠纷“事件库”，根据矛盾纠纷的性质、人员、地点、程度、频次、范围等维度，汇聚数据、定期滤筛，建立“红黄绿”三色评估管理机制。2024年来，已开展5批次排查分析，将143条矛盾纠纷化解在萌芽。

## 已病即治，中端提升“处置”能力

“我家楼上的住户长期制造噪音，影响我每天的生活和休息，希望社区可以帮忙尽快协调解决一下。”此前，长期饱受噪音之苦的俞先生，无奈之下找到浦沿街道伟业社区。

噪音事虽小，但可能导致邻里关系紧张、矛盾激化。接到居民反映的问题后，伟业社区网格员立即入户走访，了解情况，积极沟通，第一时间现场调解纠纷，促成矛盾化解。

这只是网格化解矛盾纠纷的一个缩影。浦沿街道探索打造“格里平安”品牌，品牌名称表达一语双关，既在当地方言中表示“这里平安”，又有“网格平安”的寓意，不仅接地气，更契合当下基层治理思路。

针对“基层矛盾纠纷如何处置化解”这一议题，浦沿街道通过“雁阵”培训、比武打擂、碰头交流等形式，鼓励社区立足自身实际，探索个性化矛盾纠纷调处化解模式。目

前，江南社区“小区夜话”“网格议事会”治理模式，华悦湾社区“三微”治理模式，伟业社区“114工作模式”，六和社区“1+3+N”“平安圆桌会”治理模式广受好评，基层矛盾纠纷预防化解水平有效提升。

同时，浦沿街道针对纠纷发生频繁、百姓重点关心的物业管理类矛盾，专项开展“物业提档升级”行动，破解车辆乱停、小门难进等问题，推动物业服务质量和居民“三感”双提升。

## 病结根治，末端巩固“常态”长效

“浦沿街道作为江南科学城的核心、滨江发展的新蓝海，拥有企业15000余家，上市企业19家。聚集华为全球培训中心、海创基地、金盛工业园等楼宇园区59个，大华科技、恒生电子、正泰集团等知名高新技术企业，东冠集团、富成建设、胡庆余堂等传统强优企业，以及国际零磁科学谷、智慧新天地及智造供给小镇等创新产业平台。”浦沿街道平安办负责人表示。

针对辖区内企业较为密集、创新活力度高的情况，浦沿街道挂牌成立火炬产业社区。社区占地约1.5平方公里，共有楼宇61座、企业1858家，服务人口共计3万余人。

作为拥有36个租赁型园区的产业社区，如何在各类纠纷中摸索出自己的治理模

式？火炬产业社区给出了答案。社区在企业密集分布的AI产业园和腾虎科技大厦，成立“火炬·连心桥”企业园区矛盾微站，通过共享园区内部会议室、招待厅等场地，整合矛调微站的多方资源力量，为周边企业园区提供一站式调解服务，确保矛盾问题能够在园区内部得到及时、有效的解决，从而减轻职能部门调解压力，提升园区整体治理效能。

除了企业园区，浦沿街道辖区内还有滨江宝龙城、开元广场等人流量较大的商业街区，仅滨江宝龙城日均人流超7.3万，周边治安、经济、消费、劳资、情感等类别纠纷，成为辖区警源矛盾纠纷重要源头。

浦沿街道聚焦“警源”多发频发所处境时间和区域特点，打破过去条块分割、各自为

战的模式，创新建立“一中心二岗亭三队伍”工作机制，一中心即综合治理微中心，二岗亭即“滨安亭”和治安岗亭，三队伍即综治队伍、志愿者队伍、矛盾调解队伍，对各类警情纠纷、信访诉求、投诉举报等事项，分类分流处置，实现“商场吹哨、条线（社区）报到”，不断完善辖区商业综合体治理体系。

从高效处理零散矛盾纠纷到抽丝剥茧形成产业园区专属调解品牌，从综合体“警”“访”源纠纷高发到形成一套完善的综合体治理模式，浦沿街道对待“矛盾纠纷化解”这一课题，抱有“常抓不懈”的坚定态度。

平安之于发展，有如基座之于高楼。浦沿街道将多维度、全方位抓好矛盾纠纷预防化解，盯住盯牢每一件“小事”，让平安浦沿可感更可及。

